

*Maria Próchnicka**

Instytut Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa

Uniwersytet Jagielloński, Kraków

ZACHOWANIA INFORMACYJNE OSÓB UCZESTNICZĄCYCH W KSZTAŁCENIU NA ODLEGŁOŚĆ

[INFORMATION SEEKING BEHAVIOUR OF DISTANCE EDUCATION]

Abstrakt: Zachowania informacyjne osób korzystających z systemów edukacji zdalnej mają specyficzny charakter. Dokonano przeglądu i analizy wyników badań nad zachowaniami informacyjnymi studentów „zdalnych” ze szczególnym uwzględnieniem tych rezultatów badań, które odnoszą się do sposobów zaspokajania potrzeb informacyjnych związanych z procesem kształcenia: źródeł i kanałów przekazywania informacji, rodzajów i cech poszukiwanej informacji, najważniejszych barier w dostępie do informacji. Poznanie specyfiki zachowań informacyjnych „zdalnych” studentów prowadzić może do modyfikacji, a nawet redefiniowania zadań bibliotek i centrów informacyjnych mających na celu zaspokajanie potrzeb informacyjnych tej grupy osób kształcących się.

Abstract: Information seeking behaviour of distance education students is specific. The author analyses findings of research on information seeking behaviour of distance students with particular emphasis on those which relate to the ways of satisfying information needs implicated by the process of learning: sources and channels of information transmitting, kinds and characteristics of sought-after information, the most important barriers. Knowledge about the specificity of distance learners information seeking behaviour can lead to redefining the goals of library and information centers to meet the information needs of such students.

★

★ ★

* Dr MARIA PRÓCHNICKA, adiunkt w Instytucie Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, absolwentka bibliotekoznawstwa i informacji naukowej UJ (1980), z-ca dyrektora Instytutu od 2002/2003. Autorka wielu artykułów oraz książki pt. *Informacja a umysł* (1991). Zajmuje się badaniem zachowań informacyjnych użytkowników, szczególnie procesami interakcji użytkownika z zautomatyzowanymi systemami wyszukiwania informacji. Adres elektr.: maria@bilon.miks.uj.edu.pl

ZACHOWANIA INFORMACYJNE

Według Toma Wilsona zachowania informacyjne człowieka są zjawiskiem złożonym i obejmują:

- potrzeby informacyjne człowieka i czynniki je wywołujące,
- czynniki wpływające na reakcje jednostek w sytuacji uświadomienia sobie potrzeb informacyjnych,
- czynności i procesy związane z tymi reakcjami [Wilson 1997, p. 39].

Zachowania informacyjne obejmują zatem potrzeby informacyjne, procesy wyszukiwania informacji oraz czynniki wpływające na powstawanie i uświadamianie sobie przez człowieka potrzeb informacyjnych oraz procesy ich zaspokajania.

Obraz indywidualnych zachowań informacyjnych jednostki jest kształtowany zarówno poprzez cechy konsytuacji stanowiącej źródło zachowań informacyjnych, jak i przez preferencje i postawy samej jednostki wobec informacji oraz źródeł i kanałów jej przesyłania.

Nie trzeba chyba udowadniać, że zachowania informacyjne są istotną i immanentną częścią procesu uczenia się i kształcenia. Uświadamianie sobie potrzeb informacyjnych i inicjowanie czynności i procesów zmierzających do ich zaspokojenia jest związane zarówno z przebiegiem kształcenia (np. przygotowywanie prac, projektów itp.), jak i rozbudzaniem ciekawości poznawczej uczniów. Natomiast wiele pytań dotyczących wpływu różnych metod nauczania i sposobów przekazywania wiedzy na kształtowanie się obrazu zachowań informacyjnych osób będących obiektem kształcenia pozostaje bez odpowiedzi. Tezy przedstawione w niniejszym referacie są próbą odpowiedzi na pytania dotyczące zależności między specyfiką metod nauczania na odległość a charakterem zachowań informacyjnych uczestników procesu kształcenia.

NAUCZANIE TRADYCYJNE I NAUCZANIE NA ODLEGŁOŚĆ

Jedną z najistotniejszych – z punktu widzenia przebiegu procesów komunikowania się między uczniem i nauczycielem oraz między uczniami – cech nauczania w „tradycyjnej” szkole jest bezpośredni kontakt między uczestnikami systemu szkolnego, zarówno w układzie hierarchicznym, jak i poziomym. Dominującą rolę odgrywają procesy komunikacji ustnej.

Wprowadzenie metod nauczania na odległość znacząco ogranicza bezpośrednie kontakty między nauczycielem (wykładowcą) i uczniami (studentami) oraz w obrębie grupy studenckiej, a także minimalizuje znaczenie komunikacji ustnej na rzecz form komunikacji pisanej. Przewaga form komunikacji pisanej wymaga od partnerów procesu komunikowania większej precyzji w formułowaniu komunikatów, rozwijania umiejętności wyrażania własnych potrzeb i przekonań oraz odgadywania intencji współpartnera, formułowania pytań itp.

Należy przypuszczać, iż przewaga form komunikacji pisanej w nauczaniu na odległość i brak bezpośredniego wsparcia ze strony nauczyciela (wykładowcy) oraz pozostałych członków grupy studenckiej wpływają w znacznym stopniu na zachowanie

wania informacyjne studentów „zdalnych”, a w szczególności na przebieg procesów uświadamiania i wyrażania potrzeb informacyjnych, dobór źródeł, selekcję i wykorzystanie informacji.

WPLYW CECH ELEKTRONICZNEGO ŚRODOWISKA INFORMACYJNEGO NA PROCES UCZENIA SIĘ I POSZUKIWANIA INFORMACJI

Elektroniczne środowisko informacyjne – określenia tego użyto zarówno w odniesieniu do współczesnych technologii zapisu, przechowywania i przesyłania informacji, jak i sposobów jej reprezentowania, organizowania w zbiory i łączenia w struktury – ma z punktu widzenia potrzeb osób uczących się i poszukujących informacji ważne i niekwestionowane zalety. Wiążą się one przede wszystkim z możliwością wykorzystania źródeł informacji w dowolnym miejscu i czasie, w formie najbardziej sprzyjającej zaspokajaniu potrzeb informacyjnych zgodnie z preferencjami użytkownika. Materiały edukacyjne rozpowszechniane za pośrednictwem sieci komputerowych są tańsze, łatwiej można je aktualizować, modyfikować i łączyć z sobą.

Jednakże za zewnętrznymi oznakami przyjazności elektronicznego środowiska informacyjnego kryją się takie jego właściwości, które czynią zaspokajanie potrzeb informacyjnych w tym środowisku procesem złożonym i wymagającym znacznych umiejętności. Właściwości te są opisywane przez wielu autorów m.in. przez E.-L. Eskolę, J. Heinströma, K. Rosenquista (2001). Współczesna technologia informacyjna stwarza możliwości wystąpienia z bogatą i bardzo różnorodną „podażą” informacji, która pozostaje jednak w znacznym rozproszeniu i jest poddana fragmentaryzacji. Tylko umiejętna ocena i selekcja informacji mogą zapewnić skuteczne jej wykorzystanie w procesie kształcenia. Ogromna podaż zróżnicowanej – pod względem jakości – informacji powoduje wzrost potrzeb użytkowników, w tym osób uczących się i studiujących, związanych z kryteriami oceny jakości informacji.

Korzystanie ze źródeł informacji dostępnych za pośrednictwem sieci wymaga od użytkowników umiejętności wyrażania potrzeb informacyjnych i ich reprezentowania w postaci zrozumiałej dla systemów wyszukiwawczych, a także znajomości sposobów odczytania (rozkodowania) i interpretowania uzyskanej informacji.

Nie wszyscy studenci „zdalni” – w sytuacji pozbawienia bezpośredniej pomocy ze strony nauczyciela i pozostałych członków grupy uczącej się – są zdolni do samodzielnego opanowania umiejętności wyszukiwania i korzystania z informacji. Tymczasem, jedynie właściwa selekcja informacji i wypracowanie kryteriów jej oceny mogą zapewnić efektywne jej wykorzystanie w procesie kształcenia. Pojawia się zatem postulat aktywnego włączenia się bibliotekarzy akademickich w kształtowanie programów kształcenia „na odległość”. Poziom tego kształcenia i jakość osiąganych rezultatów zależy bowiem w dużej mierze od poziomu umiejętności wyszukiwania informacji przez studentów oraz jej wykorzystania w określonej sytuacji dydaktycznej. Autorzy prac poświęconych uwikłaniu zachowań informacyjnych w proces uczenia się na odległość używają terminu *information literate* oznaczającego zarówno umiejętność wyszukiwania informacji, jak i skutecznego jej wykorzystania.

Wykorzystanie wyrazu *literate* oznaczającego człowieka piśmiennego, umiającego czytać i pisać do zbudowania złożonego terminu *information literate* ma wskazywać na to, iż tak jak człowiek piśmienny czyta tekst ze zrozumieniem, tak człowiek „piśmienny informacyjnie” korzysta „ze zrozumieniem” z dostępnej informacji, to znaczy umie wyszukać potrzebną w danej sytuacji problemowej potrzebą w danej sytuacji problemowej informację oraz wykorzystać ją do rozwiązania problemu.

Bycie *information literate* oznacza wypracowanie przez człowieka indywidualnych metod i technik wyszukiwania i korzystania z informacji w efekcie kształcenia oraz nabierania doświadczenia w tym zakresie [Eskola; Heinström; Rosenquist 2001, p. 1]. Programy nauczania w zakresie *information literacy* powinny zawierać nie tylko elementy wiedzy o źródłach informacji i technikach jej wyszukiwania. Rezultatem nauczania powinno być także wykształcenie umiejętności selekcjonowania informacji z uwagi na jej przydatność wynikającą z realizowanego celu i z uwagi na jakość mierzoną różnymi wskaźnikami oraz wykorzystania wyszukanej informacji do rozwiązania problemu, wykonania zadania czy powiększenia zasobu własnej wiedzy.

Kształcenie w zakresie *information literacy* może dostarczyć jedynie pewnych podstaw teoretycznych i praktycznych związanych z zachowaniami informacyjnymi. Wypracowanie własnego stylu dokonuje się w trakcie inicjowania i realizowania czynności i procesów, których celem jest wyszukanie informacji i jej wykorzystanie.

Na kształtowanie się zachowań informacyjnych jednostki, a więc uświadamianie sobie potrzeb informacyjnych i podejmowanie czynności zmierzających do ich zaspokojenia, ma wpływ szereg czynników.

W artykule skupiono się na trzech grupach czynników, które uznano za najbardziej istotne z punktu widzenia specyfiki nauczania na odległość. Czynniki te odnoszą się do:

- relacji między studentem i wykładowcą,
- relacji między członkami grupy studenckiej i poczucia przynależności do wspólnoty,
- relacji między studentami i instytucjami świadczącymi usługi informacyjne (bibliotekami, archiwami, muzeami itp.).

AKTYWIZUJĄCE METODY NAUCZANIA A KSZTAŁTOWANIE SIĘ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH

Jednokierunkowy przekaz wiedzy od nauczyciela do ucznia i sprawdzanie stopnia przyswojenia przekazywanej wiedzy w tradycyjnej dydaktyce jest źródłem „bierności” informacyjnej. Nauczanie na odległość jest ze swej natury pozbawione bezpośredniej kontroli wykładowcy nad studentem, daje studentowi znacznie większą swobodę w wyborze miejsca i czasu nauki. Wykorzystanie tradycyjnych metod nauczania niewiele tu daje. Zwrot ku nauczaniu problemowemu, które zmusza studenta do samodzielnego poszukiwania, oceny i wykorzystania informacji umożliwiającej

rozwiązanie problemu, czyni studenta odpowiedzialnym za to, czego się uczy i w jaki sposób tę wiedzę wykorzystuje. Sprzyja to aktywności w poszukiwaniu informacji, częściowo sterowanej przez wykładowcę, w tym sensie, że to wykładowca, przynajmniej w początkowym okresie nauczania, wskazuje kierunki poszukiwań, uczy sposobów oceniania informacji itp., zmierzając przy tym do osiągnięcia przez studenta coraz większej samodzielności.

Nauczanie na odległość sprzyja rozbudzaniu aktywności związanej z poszukiwaniem informacji, samodzielnością w selekcionowaniu i przyswajaniu wiedzy. Rezultatem tego jest indywidualizacja procesu nauczania i rozwój współodpowiedzialności studentów za przebieg procesu kształcenia. Można powiedzieć, iż w metodach nauczania na odległość tkwi potencjał, powodujący swoiste „pobudzenie” informacyjne, które jednakże nie powinno rozwijać się żywiołowo.

WIĘŹ MIĘDZY CZŁONKAMI GRUPY STUDENCKIEJ A ZACHOWANIA INFORMACYJNE

Relacje między uczestnikami kursów nauczania na odległość są odmienne od tych, jakie zachodzą między członkami grupy studenckiej w warunkach stacjonarnego kształcenia. Częstość kontaktów między studentami „zdalnymi” jest niższa, mają też one w przeważającej większości charakter merytoryczny, związany z procesem kształcenia. Korzystający z form nauczania na odległość nie mają zbyt wielu okazji do kontaktów bezpośrednich podejmowanych w celach towarzyskich, są wyłączeni z tzw. życia studenckiego stwarzającego poczucie uczestnictwa w specyficznej wspólnotocie i wywołującego odczuwanie więzi z tą wspólnotą.

Poczucie więzi między członkami grupy studenckiej ma wpływ na aktywność informacyjną i podejmowanie zachowań informacyjnych. Dowodzą tego badania Chidambarama i Bostroma (1997, cyt. za: Haythornthwaite 1998), które wskazują, iż członkowie grup posiadający wysokie poczucie przynależności do wspólnoty komunikują się bardziej efektywnie i aktywnie włączają się we wspólne przedsięwzięcia podejmowane przez grupę. Różnorodność i intensywność relacji między członkami grupy sprawia, że są oni bardziej skłonni do wymiany informacji.

C. Haythornthwaite (1998) przeprowadziła badania członków piętnastoosobowej grupy, uczestników kursu nauczania na odległość w ramach studiów magisterskich w zakresie bibliotekoznawstwa i informacji naukowej na uniwersytecie w Illinois. Przedmiotem badań było poczucie więzi między członkami grupy mierzone częstością i charakterem kontaktów interpersonalnych w obrębie grupy realizowanych za pośrednictwem różnych mediów (kontakty te były rejestrowane w okresie piętnastotygodniowym).

W rezultacie przeprowadzonych badań C. Haythornthwaite stwierdziła między innymi, iż większość kontaktów między uczestnikami kursu jest związana z przygotowywaniem wspólnych projektów. Uzyskane przez Haythornthwaite rezultaty są sygnałem pewnego niebezpieczeństwa wynikającego z budowania więzi między członkami grupy w oparciu o współpracę związaną z tokiem studiowania. Takie jedno-

stronne kontakty mogą ograniczać charakter i zakres nadawanych i odbieranych informacji.

Dlatego też C. Haythornthwaite postuluje, by w programach nauczania *distance education* umieszczać także kształcenie w zakresie umiejętności współpracy oraz efektywnego wykorzystania różnorodnych form komunikowania się za pośrednictwem mediów elektronicznych. Należy również zachęcać studentów do podejmowania nieformalnych kontaktów z pozostałymi członkami grupy, analogicznie do kontaktów nieformalnych praktykowanych przez studentów stacjonarnych.

Kontakty z wykładowcą oraz członkami grupy studentów uczestniczących w kursie wpływają w znacznym stopniu na te aspekty zachowań informacyjnych, które związane są z powstawaniem i uświadamianiem sobie przez jednostkę potrzeb informacyjnych oraz wywoływaniem motywacji do ich zaspokojenia.

WPLYW INSTYTUCJI ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI INFORMACYJNE NA KSZTAŁTOWANIE SIĘ ZACHOWAŃ INFORMACYJNYCH OSÓB UCZESTNICZĄCYCH W KURSACH KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ

Z teoretycznego punktu widzenia mogłoby się wydawać, iż instytucje zajmujące się świadczeniem usług informacyjnych, jak biblioteki, archiwa, muzea itp. powinny mieć szczególny wpływ na kształtowanie się tych aspektów zachowań informacyjnych studentów „zdalnych”, które odnoszą się do czynności i procesów związanych z zaspokajaniem potrzeb informacyjnych, a więc doboru źródeł informacji, umiejętności posługiwania się nimi, oceny i selekcji wyszukanej informacji.

Tymczasem wyniki badań empirycznych nie potwierdzają tego przypuszczenia. Wskazują one na stosunkowo rzadkie korzystanie przez studentów „zdalnych” ze zbiorów bibliotek oraz intensywne odczuwanie przez nich wszelkich barier ograniczających dostęp do zbiorów i ich wykorzystania.

Takie wyniki uzyskał T. Wilson. Badał on korzystanie z bibliotek przez uczestników czterech kursów nauczania na odległość. Do zbierania danych zastosował technikę ankiety. Pytania dotyczyły rodzajów odwiedzanych bibliotek (publicznych, akademickich, szkolnych, specjalnych) i innych zbiorów informacji (archiwów państwowych i kościelnych, muzeów), częstości korzystania ze zbiorów, typów wykorzystywanych usług, barier w dostępie do bibliotek i użytkowaniu zbiorów.

Większość odpowiedzi respondentów na pytanie dotyczące częstości odwiedzin w bibliotekach obejmowała kategorie „jedna wizyta” lub „niewiele wizyt”. Stwierdzono też niewielkie zróżnicowanie typów odwiedzanych bibliotek. Z badań Wilsona wynika, że studenci „zdalni” najczęściej odwiedzają biblioteki publiczne jako najbliższe ich miejscu zamieszkania.

Rezultaty badań Wilsona wskazują, iż kontakty osób uczestniczących w kursach kształcenia na odległość z bibliotekami i innymi instytucjami świadczącymi usługi informacyjne mają charakter przypadkowy i sporadyczny. Wybór biblioteki przez respondentów jest często podyktowany względami pozamerytorycznymi, czego wy-

nikiem jest ocenianie zbiorów jako niewystarczających do zaspokojenia potrzeb informacyjnych. Badania Wilsona są sygnałem tego, iż instytucje biblioteczne mają niewielki wpływ na kształtowanie się zachowań informacyjnych studentów kształcących się na odległość.

Zwiększenie roli bibliotek w rozwoju umiejętności wyszukiwania i korzystania z informacji przez studentów „zdalnych” wymaga większej aktywności bibliotek w pozyskaniu tej grupy użytkowników. Dotyczy to nie tylko bibliotek akademickich, ale także bibliotek publicznych, często najbliższych miejscu zamieszkania studenta. W celu zaspokojenia potrzeb informacyjnych studentów „zdalnych” biblioteki powinny rozwijać usługi informacyjne świadczone na odległość (np. budować regionalne serwisy informacji o zbiorach i warunkach dostępu do nich).

ZAKOŃCZENIE

Dominujące we współczesnym społeczeństwie wymogi związane z podnoszeniem poziomu wykształcenia oraz uzyskiwaniem nowych kwalifikacji przyczyniają się w znacznym stopniu do rozwoju i rozpowszechnienia różnych form kształcenia na odległość. Jednocześnie należy zdawać sobie sprawę z tego, iż osoby korzystające z tej formy zdobywania wiedzy i umiejętności mają inne możliwości zaspokajania potrzeb informacyjnych niż studenci stacjonarni. Ta specyfika musi być uwzględniona w programach kształcenia oraz w kształtowaniu relacji między studentami „zdalnymi”, wykładowcami i instytucjami świadczącymi usługi informacyjne.

WYKORZYSTANE ŹRÓDŁA I OPRACOWANIA

- Chidambaram, L.; R.P. Bostrom (1997). Group development (I): A review and synthesis of developmental models. *Group Decision and Negotiation* Vol. 6, p. 159–187.
- Eskola, E.-L.; J. Heinström; K. Rosenquist (2001). Information and learning [<http://www.abo.fi/fak/esf/bii/research/ilearnabst.html>] 02-04-08.
- Haythornthwaite, C. (1998). A Social Network Study of the Growth of Community Among Distance Learners. *Information Research* Vol. 4, 1 [<http://informationr.net/ir/4-1/paper49.html>] 02-03-11.
- Wilson, T.D. (b.r.). Learning at a Distance and Library Use: Open University Students and Libraries, *Information Research* [<http://informationr.net/tdw/publ/papers/distance.html>] 02-03-11.
- . (1997). Information Behaviour: An Interdisciplinary Perspective. In: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts 14–16 August, 1996, Tampere, Finland, London: Taylor Graham, p. 39–50. [cyt. za:] Thórsteinsdóttir, G. (2001). Information-Seeking Behaviour of Distance Learning Students, *Information Research* Vol. 6, 2 [<http://informationr.net/ir/6-2/ws7.html>] 02-03-11.